

纺织企业与 ISO9000质量认证

FANGZHIQIYE
YU
ISO9000ZHI LIANG
RENZHENG

吴卫刚 / 主编

- 面临挑战的中国纺织业
- 企业的国际“通行证”
- 企业的20个基础要素
- 使认证更加顺利
- 质量管理的重要细节

► 纺织业工商管理系列丛书

纺织企业与ISO 9000质量认证

主 编 吴卫刚
副主编 周 蓉
编 委 张宏远
叶 静
刘少恒

中国纺织出版社

内 容 提 要

为了满足纺织企业(包括中小型纺织企业)贯彻 ISO 9000 标准的实际需要,本书较为系统地介绍了 ISO 9000 的状况、标准术语和概念、ISO 9001 标准中的 20 个要素、咨询公司、内外部审核员贯标案例等内容,为在纺织企业推广采用 ISO 9000 标准提供参考。

图书在版编目(CIP)数据

纺织企业与 ISO 9000 质量认证/吴卫刚主编. —北京:中国纺织出版社, 2001.1

(纺织业工商管理系列丛书)

ISBN 7-5064-1889-4/F·0125

I. 纺… II. 吴… III. 纺织工业-工业企业-质量管理体系-国际标准-基本知识 IV. F407.816.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 51345 号

策划编辑:曹炳铨 责任编辑:王力凡 责任校对:陈 红
责任设计:何 建 责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号

邮政编码:100027 电话:010-64168226

<http://www.c-textilep.com/>

E-mail: Faxing@ c-textilep.com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2001 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:10.375

字数:272 千字 印数:1—3000 定价:25.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

前言

中国加入 WTO, 纺织业又遭机遇和挑战, 采用 ISO 9000 标准的纺织企业拥有了进入国际市场的“通行证”。自 1987 年, ISO/TC 176 组织正式颁布了国际质量管理 and 质量保证标准 ISO 9000 系列以来, 各国的标准组织纷纷响应, 将 ISO 9000 系列等同或等效采用本国的质量管理标准, 同时, 各类企业为尽快与国际进行商贸接轨, 也争相贯标注册。

近年来, ISO 9000 系列, 已被我国等同采用。国家有关部门非常重视这一“泛工业化”质量管理标准在我国的推广, 市场上也相继成立了一大批咨询、审核、认证机构, 为全面推行 ISO 9000 标准, 奠定了社会基础。

中国加入 WTO 组织只是时间问题。国际市场的开放与贸易壁垒的逐步化解, 又一次给纺织服装业带来了新的机遇。抓住机遇, 迎接挑战, 才能尽快摆脱困境, 创造新的辉煌。显然, WTO 给纺织业带来的信息, 也是喜忧参半。喜的是, 可以增加出口, 使大部分纺织业的生产重现生机。忧的是, 纺织业之所以能大步进入国际市场, 是因为我国生产模式的劳动密集型。因此, 抓住机遇, 展望未来, 注重新产品的开发设计和名牌战略, 向技术密集型、开发密集型及品牌密集型发展, 才能真正使我国纺织企业具有国际化的地位。

本书针对我国纺织企业(包括中小型企业)贯标 ISO 9000 的需要, 以尽可能通俗易懂的方式, 将 ISO 9000 系列的基础知识作以介绍。

祝愿我国纺织服装业兴旺发达。

吴卫刚

2000 年 7 月 2 日

目 录

第一章 面临挑战的纺织业	1
一、WTO 与中国纺织业	2
二、纺织业贯标的意义	5
三、ISO 9000 发展简史	7
四、ISO 9000 族简介	11
五、我国的质量体系认证	15
六、关于新版 ISO 9000 族	21
第二章 术语和概念	25
一、基本术语	26
二、质量术语	28
三、质量体系术语	30
四、工具和技术术语	33
五、与标准有关的其他概念	38
第三章 质量体系要素	39
一、管理职责	40
二、质量体系	46
三、合同评审	50
四、设计控制	52
五、文件和资料控制	59
六、采购	62

七、顾客提供产品的控制·····	65
八、产品标识和可追溯性·····	67
九、过程控制·····	68
十、检验和试验·····	71
十一、检验、测量和试验设备的控制·····	73
十二、检验和试验状态·····	76
十三、不合格品的控制·····	78
十四、纠正和预防措施·····	80
十五、搬运、贮存、包装、防护和交付·····	84
十六、质量记录的控制·····	86
十七、内部质量审核·····	88
十八、培训·····	89
十九、服务·····	91
二十、统计技术·····	92
 第四章 纺织染生产的质量控制·····	 97
一、纺织染生产工艺流程·····	98
二、前纺生产的质量控制·····	101
三、后纺生产的质量控制·····	112
四、纱线的基本质量指标·····	113
五、准备生产的质量控制·····	115
六、织造生产的质量控制·····	119
七、织物的质量指标·····	119
八、练漂的主要生产过程及质量控制·····	125
九、染色质量指标·····	128

第五章 咨询公司的协助认证	131
一、咨询公司对供方进行现场调研的阶段	133
二、策划及总体设计阶段	136
三、质量体系文件的设计和编制阶段	138
四、质量体系运行和改进阶段	138
五、认证准备及审核发证阶段	140
六、附文	142
第六章 质量体系审核	151
一、审核前的策划工作	152
二、内部质量体系审核的准备工作	153
三、内部质量体系审核的实施步骤	157
四、纠正措施	161
五、总体分析和年度审核报告	162
六、外部质量体系审核的准备工作	163
七、外部质量体系认证的实施步骤	166
第七章 纺织企业质量手册范例	179
第八章 纺织企业第三层次文件	245
一、产品情报及市场信息反馈规定	247
二、产品档案管理制度	248
三、统计报表和原始记录管理制度	249
四、质量管理责任制	250
五、质量管理检查制	252

六、质量管理分析制·····	253
七、质量考核制·····	254
八、成品质量检查制度·····	256
九、质量信息反馈制度·····	261
十、用户反映及成品质量信息反馈办法·····	262
十一、内部质量反馈制·····	263
十二、产品质量事故制·····	265
十三、工艺管理制度·····	266
十四、运转管理制·····	271
十五、操作管理制度·····	272
十六、查询、索赔制度·····	274
十七、安全操作技术规程总则·····	275
十八、梳棉挡车工安全操作规程·····	275
十九、并条挡车工安全操作规程·····	277
二十、清花修机工岗位责任制·····	278
二十一、交接班制度·····	278
二十二、细纱交接班内容·····	279
二十三、清花修机工经济责任制·····	280
二十四、操作辅导员经济责任制·····	281
二十五、试验员经济责任制·····	281

附录一：ISO 9001:1994(GB/T 19001—1994)

质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的

质量保证模式(摘要)·····283

附录二：ISO/DIS 9001:2000(草案)

质量管理体系——要求(摘要)·····300

第一章

面临挑战的纺织业

喂！ISO 9000 族是企业
的国际“通行证”！



中国加入世界贸易组织将对纺织业产生重大的影响,面对入世,业内人士应积极思考,认真作好一切迎战的准备。世界贸易的大市场正在向中国的纺织业招手,纺织业需要站在世界的高度重新审视自身的管理水平。贯彻执行国际标准化组织(简称 ISO)制定的质量管理和认证标准(简称 ISO 9000 族),是保证中国纺织业腾飞的重要因素之一。

一、WTO 与中国纺织业

中国纺织业是目前被认为加入 WTO(世界贸易组织)之后利大于弊的主要行业之一。在利弊之间,中国的纺织行业将受到巨大的影响。有利的影响在于可以大幅度地扩大产品出口;不利的影响包括部分国内市场将受到进口产品的冲击。纺织业面临着必须处理好短期利益与长期利益之间关系的问题。总之,机遇与挑战并存,中国纺织业的产业结构及管理模式与国际的接轨势在必行。

1. 加入 WTO 带来的挑战 1999 年 11 月 15 日中美两国在北京签署了关于中国加入 WTO 的双边协议,为我国“入世”铺平了道路。加入 WTO 后,由于关税降低和投资的开放,进出口贸易量将会有快速的增长,估计到 2005 年可望达到 6000 亿美元。纺织及服装是我国的主要出口商品之一,占出口总额的 1/4 左右。到 2005 年,随着 WTO 取消纺织品配额和歧视性限制,我国的纺织品出口将获得极大的优势,据有关部门测算,我国的纺织品在欧美市场的份额将上升到 30% 左右,这无疑对我国的 4 万多家纺织及服装企业是一个发展的良机。

但是,我们清醒地看到,我国对配额国家和地区的出口已占纺织品出口总额的 1/2 以上,取消纺织品配额后,对我国纺织品出口的最大影响,将使我国失去双边配额对我方已占有的纺织品市场份额的保障作用,引发全球性纺织品出口国之间的激烈竞争。另外,一些发达国家将会利用卫生、安全、环保等条款不断设置新的技术贸易壁垒,如欧盟发布的《Oeko-Tex 标准 100》和日本实施的《产品责任法》等。在这些技术贸易壁垒中,都对纺织品的商品质量提出了非常苛刻的要求,而我国目前出口的总体档次偏低,技术含量和附加值偏低,行业尚处在粗放经营、以量取胜、轻视设计、效益不佳的状态。面对严峻的挑战,我国纺织业必须紧急提出相应的对策。

首先,就是要增强企业最高决策人的国际竞争意识和积极性。由于 WTO 的双向作用,国外的进口产品将抢占我国的部分中高档市场,使我国纺织服装企业在这一领域对国际市场的依赖性增大。只有扩大出口,并不断使纺织产品提高档次,增加技术和设计的含量,企业才能壮大发展。如果对新的国际形势无动于衷,必将会被淘汰出局。同时,中国的纺织业急需进一步提高自身的企业素质,以适应国际市场竞争的新规则。中国的纺织业需要积极地贯彻 ISO 9000 系列中的有关标准,尽快完善质量管理体系,实施技术改造和更新,全面提高员工素质,取得国际互认的质量体系认证。还要研究和推行国外正在采用的有关技术标准,不断消除贸易壁垒中的技术因素,使我国的纺织业向着世界先进水平发展。另外,在中国纺织服装业进军世界市场的过程中,要全力塑造企业的品牌,重塑在国际市场上“Made in China”纺织大国的形象,顺应国际市场日益个性化、高档化、时装化的发展趋势,才能真正使中国的纺织业立于不败之地。

2. WTO 对纺织业的短期影响 中国纺织业加入 WTO 组织,也并非想像中的那样乐观,在扩大纺织品出口的同时,仍存在着各方利益的

再平衡问题。为获得长远利益,企业必须进行机制转轨,调整产业结构,才能既抓住眼前利益,又兼顾长远发展的战略。

中国纺织业还属于较为传统的劳动密集型产业,其核心优势在于廉价的劳动力成本,这与发达国家相比,具有明显的国际竞争优势。这一优势也使得发达国家多运用单方面的配额制度对我国的纺织品出口进行限制。所以也有专家认为,至少从短期来看,加入 WTO 组织对纺织行业出口的影响不会太大。因为我国的纺织品出口市场,目前主要集中在日本、美国和欧盟三大市场,其中日本是一个非配额市场,是我国近年重点开拓的海外市场,但是由于 1997 年的亚洲金融危机,日本国内需求的不旺,最终使得进口总量减少。因此,欧美市场是我国加入 WTO 后可能大为改观的市场。欧美市场是一个建立在双边磋商基础上的配额市场,中国加入 WTO 后有利于获得更高的待遇及稳定的贸易优惠,从而提升我国纺织品的出口量。根据 WTO 乌拉圭回合谈判达成的《纺织品与服装协定》(简称 ATC),纺织品配额限制的取消有十年的宽限期,也就是说自 1995 年 1 月至 2005 年 1 月分 4 个阶段取消,同时受配额限制的商品种类比例也逐步减少。但是在最惠国待遇的级别上来看,加入 WTO 并不意味着我们可以享受绝对的贸易平等待遇,因为根据 WTO 关于最惠国待遇的例外规定,边境贸易、自由贸易区及关税同盟可作为例外情况。

毕竟加入 WTO 具有一定的短期利益,它体现在根据协议,我国在加入 WTO 之后,纺织品贸易方面每年在配额增长上可享受一个稳定增长率的好处,另外,在贸易争端的解决方面将有较大的改善,可以借助 WTO 的仲裁机制,使类似近年欧美国家对中国的单方面制裁相对减少,至少中国的纺织企业在国际贸易中多了一个申诉的渠道。

3. 加入 WTO 对纺织业的长远影响 从长远利益来看,中国加入 WTO 组织将促进产业的调整,使纺织服装业向更高层次的竞争迈进。

从出口来看,到 2005 年将完全取消配额,实现纺织品贸易的自由化,这将使我国的纺织品出口出现稳步上扬的良好势态。但由于目前离 2005 年尚有 4 年多的时间,而目前一些受配额保护的发达国家正在加紧进行产业结构的调整,改造传统的纺织产业,一些新兴的发展中国家在劳动力成本竞争方面正在赶超我国,而且他们还正在充分利用 WTO 关于最惠国例外原则享受相对的“特权”,所以从动态发展来看,我国的成本优势及低价策略正处在一个优势递减的过程。这一切都是我国纺织业进行自我改造巨大的内在动力。

从进口来看,随着入关后关税的进一步下调,我国纺织产业中目前较为落后的行业,如化纤工业、面料工业、印染业、纺织机械制造业会受到较大的冲击。我国纺织业与发达国家相比的差距主要体现在技术含量上。在价格方面,我国纺织业的上游工业可能在入关后面临国外市场的巨大挤压,有可能被局限在低层次产品的小圈子里。

总之,加入 WTO 后的中国纺织业,仅仅是获得了一个良好的发展机遇,能否抓住这个机遇,关键在于产品的综合竞争力,包括企业机制、企业管理、产品的设计和开发等要素。本书以 ISO 9001 为主要介绍的内容,希望企业在传统的以来样加工为主的生产方式基础上,加强对设计开发过程的管理。面对来自国际市场的竞争,中国纺织业不断提高自身的技术含量和产品档次,正视竞争所产生的负面影响,就一定能在国际市场上找到一条发展之路。

二、纺织业贯标的意义

面对加入 WTO 的新形势,中国纺织企业内部的质量管理必然要与世界尽快接轨,根据企业的具体情况,导入 ISO 9000 系列标准是一项最基本的措施。具体来讲,我国纺织业贯彻实施 ISO 9000 系列标准的意义主要体现在如下几个方面:

1. 有利于提高纺织产品的质量 企业要依照 ISO 9000 标准建立和保持内部质量体系,才能申请质量体系认证。ISO 9000 贯标的思路是“预防为主,事前控制”。通过控制各环节的工作质量来保证生产管理质量,最后保证产品质量,体现不断改进的思想,如不合格率控制、纠错管理、内部审核、管理评审等等。采用此标准有利于纺织产品质量的提高。

2. 借鉴成功经验,提高管理水平 ISO 9000 系列国际标准吸取了世界各国质量管理和质量保证工作的成功经验,并参考了美、英等发达国家行之有效的质量管理和质量保证标准。所以,实施标准可以借鉴和吸收世界各国质量管理经验的有用之处,提高纺织企业的管理水平。

3. 有利于提高全员素质 纺织企业通过国际化的质量体系运作,提高了员工对质量管理和保证的认识,锻炼了员工的素质。ISO 9000 系列标准使生产过程中的任何事都有章可循、有据可查、有人负责、有人监督。

4. 减少重复审核与评定 质量认证是通过权威认证机构(第三方)进行的质量体系审核与评定,其公正性得到了国际互认,可以减少用户重复对该纺织企业进行质量保证能力与供货能力进行认定。

5. 提高企业信誉,提升企业形象 ISO 9000 系列标准已成为国际经济合作中确认质量保证能力的重要依据和相互认可的技术基础。通过 ISO 9000 认证有利于提高企业信誉,增强企业的市场竞争力。

6. 有利于纺织品进军国际市场 可以说,质量认证是企业及其产品走向国际市场的通行证。质量管理和质量保证的国际化必然会引导我国的纺织企业走向国际化。通过认证同时意味着我们已成为国际级的合格供应商,我们的产品完全可以同国外产品在同一平台上进行竞争,有利于纺织业创立自己的品牌,向国际市场进军。

当前,入关在即,国际贸易迅猛发展,纺织品的配额制度日渐削

弱。纺织企业及其产品将直接面临国际市场的激烈竞争,质量将成为竞争的焦点。通过 ISO 9000 系列质量认证,有助于提升纺织企业的形象,增强客户对企业质量保证能力的信心。企业质量体系的有效运作有助于提高产品质量、降低质量成本、提高企业产品的市场竞争力、实现与国际市场的接轨。

三、ISO 9000 发展简史

1. 由民间走向官方的第三方认证 19 世纪下半叶,锅炉爆炸和电器失火等大量灾难发生。民众意识到,第一方(供方)的自我评价和第三方(接收方)的验收评价有着不可弥补的弱点和缺憾,并不能保证产品的质量。民众呼吁由第三方用公正、科学的方法对市场上流通的商品(特别是涉及安全、卫生、健康的商品)进行评价、监督,以正确地指导公众购买,保证公众的基本利益。“第三方”是独立于产销双方之外,不受产销双方经济利益支配的一方。于是,在多数工业化国家,民间的热心人士集资并组建了认证机构。由此可见,第三方认证首先是民间为适应市场需求而自发产生的。

由于质量市场十分广阔,各类民间认证机构纷纷诞生。其中确有一批能站在第三方立场上客观公正地开展认证工作的认证机构,但也出现了一批以营利为目的的假冒伪劣机构,败坏了认证的声誉,损害了用户的利益。

为规范质量认证工作,1903 年,英国首先依据国家标准对英国铁轨进行合格认证并授予风筝标志。由此,认证工作由民间活动发展成为政府和民间共存的活动。政府开始使用第三方认证这一武器来规范市场。认证工作从此分为强制性认证和推荐性认证两大部分。

2. 认证制度由官方向国际互认发展 1947 年,国际标准化组织(ISO)成立。1969 年,关贸总协定在国际经济范围内拟定《贸易技术壁

垒协议》(简称 TBT)。1979 年 4 月,35 个国家签署了《贸易技术壁垒协议》。TBT 从 1980 年 1 月 1 日起正式生效。该版本规范了技术法规、标准和认证制度。1994 年版的 TBT 将认证制度一词扩展为合格评定制度,并将其内涵扩展为证明符合技术法规和标准而进行的第一方自我声明、第二方验收、第三方认证以及认可活动。TBT 对各国合格评定活动制定了六项基本原则:非歧视性原则,遵守国际准则原则,统一原则,透明度原则,走向国际原则,有限干预原则。

TBT 为统一各国的认证制度并逐步走向以国际标准为依据的国际认证制度作出了贡献。

由于国与国之间的相互承认只停留在检验机构相互承认检验结果,检查机构相互承认检查报告,认证机构相互承认认证结果,为国际间的交流和合作带来了不便。1982 年,英国政府首先建立国家认可制。各国相继效仿,迄今为止,已有 40 多个国家建立了国家认可制度。国家认可制的建立大大加速了向国与国之间相互承认乃至国际间相互承认的步伐。

由于各国的每个认证机构用于企业质量体系检查的检查大纲不一样,给国际间相互承认带来了问题,也给用户造成疑惑。为此,国际标准化组织于 1979 年成立了“质量保证委员会”(TC 176),主要从事质量管理 and 质量保证方面标准的制定工作。后来改为“质量管理与质量保证技术委员会”,代号仍为 TC 176。1980 年,TC 176 在渥太华举行了首次国际会议,讨论并决定了 TC 176 的工作范围和组织结构。1981 年 9 月在柏林召开了第二次会议,决定设置工作组,开展标准的制定工作。1982 年在巴黎召开了第三次会议,会议决定在 TC 176 设置两个分委员会:SC 1,负责制定术语标准;SC 2,负责制定质量体系标准。

3. ISO 9000 族标准的诞生 1982 年,国际标准化组织出版《认证的原则与实践》一书,总结了各国开展产品认证所使用的八种形式:

- (1)型式检验
- (2)型式检验 + 工厂抽样检查
- (3)型式检验 + 市场抽样检查
- (4)型式检验 + 工厂抽样检查 + 市场抽样检查
- (5)型式检验 + 工厂抽样检查 + 市场抽样检查 + 企业质量体系检查 + 发证后跟踪监督
- (6)企业质量体系检查
- (7)批量检验
- (8)100% 检验

可见,世界各国的产品认证不统一,各国无法用同一种方式交流,就难免出现分歧。于是,国际标准化组织和国际电工委员会建议:已建立起国家认证制的国家要逐步向第五种认证形式靠拢,未建立起国家认证制的国家要以第五种认证形式为基础建立。

但是随着产品认证的发展,人们发现产品质量认证不适用下列三种情况:

第一,企业开发生产的新产品需要产品认证,而认证的依据是国家标准,但这时尚未制定国家标准,就无法对新产品进行质量认证。

第二,企业生产的往往是多种产品或多规格的产品,规格的变化对企业质量体系而言没有产生什么变化,而如果每个规格、每种产品都要通过产品质量认证,既繁琐也没有必要。此时,只需对保证产品质量的产生体系进行审查,然后按型号抽样检查即可完成产品认证。

第三,对于提供无形产品的企业(如电讯服务业),无法直接对产品进行认证审核,而只能进行质量体系检查。

为弥补产品质量认证的不足,在 1987 年,TC 176 正式颁布了国际质量管理 and 质量保证标准 ISO 9000 系列。ISO 9000 系列标准不仅解决了企业如何建立质量体系国际通用语言的问题,而且解决了在合同环